

# Comune di Fonte Nuova

(Città Metropolitana di Roma Capitale)

## RELAZIONE ILLUSTRATIVA

### **FRONTE NUOVA INFRMA: sportello di consulenza per consumatori/utenti.**

#### Premesse

Per i cittadini, nella loro qualità di consumatori ed utenti, è sempre più difficile e complicata la capacità di comprensione dei contratti che regolano i rapporti con le aziende fornitrici di servizi legati alle utenze domestiche (solo a titolo esemplificativo e non esaustivo, energia, telefonia, gas, acqua). Inoltre che a questo si aggiungono le complesse normative ed i regolamenti, nonché la difficile comprensione ed interpretazione dei rapporti all'interno dei quali possono insinuarsi anche problemi di illegalità e di non trasparenza, che finiscono per inasprire l'utente, minare la fiducia e favorire l'insorgere di contenziosi.

Per quanto sopra definito l'Amministrazione Comunale intende attivare sul proprio territorio lo sportello per i consumatori al fine di garantire l'incremento di conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle strutture pubbliche e private che erogano i principali servizi a tutela dei consumatori, la raccolta delle segnalazioni di disservizi ma anche proposte e suggerimenti per la loro risoluzione, la promozione dell'educazione dei consumatori al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo di beni e la crescita del livello di consapevolezza dei propri diritti, stimolando così un ruolo da parte dei cittadini.

Detto sportello si dovrà attivare con il coinvolgimento di una associazione di categoria rappresentativa di volontari che, attraverso una opportuna formazione, siano disposti a prestare servizio a favore della cittadinanza.

#### Descrizione dell'attività

Il servizio dovrà garantire l'incremento del livello di conoscenza dei cittadini sul funzionamento delle strutture pubbliche e private che erogano i principali servizi a tutela dei consumatori, la raccolta delle segnalazioni, dei disservizi, delle proposte e dei suggerimenti per la loro risoluzione, la promozione dell'educazione dei consumatori ad un consumo consapevole e responsabile, al fine di orientare le loro scelte in materia di consumo dei beni e la loro crescita del livello di consapevolezza dei loro diritti, stimolando così un ruolo attivo da parte dei cittadini.

Per questa annualità, qualora Città Metropolitana di Roma Capitale dovesse finanziarlo, lo Sportello del Consumatore mantenendo tutti i servizi e le prerogative richieste dal bando, darà rilievo a tre tematiche specifiche, in concordanza con le direttive del Comune di Fonte Nuova, che durante l'annualità 2019 saranno protagoniste: nuova legislazione in materia di mercato libero per il settore energetico; contrasto e prevenzione alla ludopatia ed al gioco d'azzardo patologico, educazione finanziaria.

Il servizio nello specifico sarà articolato nelle seguenti attività che saranno svolte attraverso l'attivazione di una Convenzione con Federconsumatori Lazio, regolarmente iscritta presso il CRCU Consiglio Regionale Consumatori Utenti.

L'attività di sportello sarà opportunamente pubblicizzata con la stampa di locandine e manifesti pubblicitari che, oltre ad indicare le attività ed i servizi offerti, daranno precise indicazioni sulle modalità di fruizione degli stessi. La pubblicizzazione dello sportello avverrà anche attraverso il sito internet ed i social network comunali. Inoltre si svolgerà almeno una conferenza stampa.

Lo Sportello del consumatore dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- informazione e documentazione a beneficio dei consumatori;
- raccolta di segnalazioni da parte dei cittadini concernenti problematiche e disservizi relativi a rapporti con aziende municipalizzate e/o private che erogano servizi all'utenza ed ai cittadini privati, nonché raccolta di proposte finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi pubblici e privati;

Comunicazione all'amministrazione Comunale, sulla base delle segnalazioni ricevute, di quanto emerso dal servizio di sportello del consumatore circa disservizi o migliorie apportabili nell'erogazione dei servizi alla cittadinanza e della persona intesa come utente e consumatore:

- erogazione dei servizi pubblici (sanità, trasporti, scuole, ambiente e rifiuti, gestione dell'acqua etc.

- erogazione di servizi alla cittadinanza, da parte degli operatori economici (quali banche, finanziarie, assicurazioni solo a titolo esemplificativo e non esaustivo),

- erogazione di tutti gli altri servizi connaturati all'interno del Codice del Consumo,

indicazione sulle problematiche che presentano la necessità di approfondimenti di ordine giuridico, nell'ambito delle finalità statutarie dell'Associazione che gestisce il servizio;

attività di educazione al consumo consapevole e responsabile;

rete e punto di incontro per attività finalizzate al collegamento ed al raccordo con altre strutture di tutela e servizi per i cittadini.

Dovrà altresì prevedere:

- corsi di formazione degli operatori;

- tutoraggio e monitoraggio dell'attività dello sportello;

- presenza settimanale di proprio personale di comprovata esperienza;

- nei giorni in cui il personale dell'Associazione non è presente, assistenza anche mediante strumenti telematici;

- assistenza legale nei casi di interesse generale con avvocati di fiducia dell'Associazione.

L'Associazione dovrà, infine, garantire attraverso l'impiego di propri professionisti, la formazione per gli operatori che presteranno servizio presso lo sportello; la durata complessiva prevista per tale formazione dovrà essere di almeno 72 ore e dovrà prevedere, oltre ad un training teorico, anche una preparazione pratica da svolgersi a sportello con i cittadini.

### **Articolazione del progetto**

Il progetto avrà la **durata di dieci mesi**, salvo eventuale prosecuzione in presenza di ulteriori disponibilità di risorse dedicate, presenti nel Bilancio dell'ente.

L'attivazione dello sportello sarà realizzata entro la data che verrà indicata dalla Città Metropolitana di Roma Capitale nella comunicazione ai Comuni risultati vincitori.

Il Comune metterà a disposizione un locale ed una postazione di lavoro dotata di personal computer, connessione internet e rete telefonica.

**Il servizio si articolerà attraverso l'apertura al pubblico di n. 18 ore settimanali.**

**Le giornate di apertura saranno le seguenti:**

**Lunedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00**

**Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00**

AZIONI	STRUMENTI
1. SPORTELLO	informazione (diretta e telefonica) consulenza e (assistenza diretta e telefonica) modulistica consulenza legale
2. SEMINARI/CORSI DI FORMAZIONE	Su alcune tra le seguenti tematiche: nuova legislazione sul mercato dell'energia domestica educazione finanziaria GAP e ludopatia I contratti di viaggio e turismo Le compravendite immobiliari e la multiproprietà I contratti di utenza domestica Il commercio elettronico ed il phishing on line La tutela davanti al giudice di pace La tutela dei consumatori in materia di prodotti difettosi Le clausole vessatorie nei contratti dei consumatori I contratti di internet e telefonia mobile
3. CAMPAGNA PROMOZIONALE	Inaugurazione apertura dello sportello Prodotti pubblicitari divulgativi (cartacei e online) Relazione e rapporto dell'attività (report e monitoraggio)

Nota campagna promozionale: per l'inaugurazione sarà prevista almeno una conferenza stampa.

### Preventivo finanziario

Il costo complessivo del progetto necessario per l'attivazione ed il funzionamento dello sportello per i consumatori è dato dalle seguenti voci e per i seguenti importi:

Spese per il personale adibito allo sportello	€ 8.000,00
Spese per la formazione professionale del personale adibito allo sportello	€ 1.000,00
Spese per l'attivazione della Convenzione con l'associazione dei Consumatori	€ 1.000,00
Spese di pubblicizzazione dello sportello	€ 1.000,00

Totale costo progetto € 11.000,00

Contributo richiesto: € 10.000,00

Si dichiara che:

Il Comune di Fonte Nuova si impegna a coprire la spesa per la differenza tra il contributo richiesto ed il totale del preventivo;

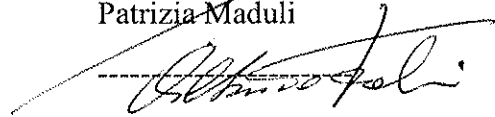
L'attività dello sportello e/o della consulenza sarà svolta dall'Associazione Federconsumatori Lazio, regolarmente iscritta al CRCU, ai sensi della determinazione della Regione Lazio – Direzione Sviluppo Economico e Attività Produttive del 4 luglio 2017, n. G09227;

Si allega al presente progetto il curriculum dell'Associazione di Federconsumatori Lazio ed il curriculum degli operatori.

Fonte Nuova,

Il Responsabile del procedimento

Patrizia Maduli

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Patrizia Maduli', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and cursive.